

**DISEÑO DE UN MANUAL DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO POR PARTE DE LOS
CONTRATISTAS VINCULADOS CON LA EMPRESA AUDIFARMA S.A. SEDE
ADMINISTRATIVA PEREIRA.**

MARISELA MANSO CARABALLO

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE TECNOLOGÍAS
ESCUELA DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL
PEREIRA
2015**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO POR PARTE DE LOS
CONTRATISTAS VINCULADOS CON LA EMPRESA AUDIFARMA S.A. SEDE
ADMINISTRATIVA PEREIRA.**

MARISELA MANSO CARABALLO

**Trabajo De Grado como requisito para optar por el título Tecnólogo
Industrial**

**Directora:
MARTHA LUCIA FRANCO LAVERDE
Msc. Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE TECNOLOGÍAS
ESCUELA DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL
PEREIRA
2015**

NOTA DE ACEPTACION

FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

PEREIRA, FEBRERO DE 2015

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.3 SISTEMATIZACION	6
2. OBJETIVOS	7
2.1 OBJETIVO GENERAL	7
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
3. JUSTIFICACIÓN	8
4.MARCO REFERENCIAL	12
4.1 MARCO TEORICO	12
4.2 MARCO CONCEPTUAL	19
4.3 MARCO LEGAL	22
4.4 MARCO SITUACIONAL	23
5.DISEÑO METODOLOGICO	26
5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
5.2. ALCANCE DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	26
5.2.1.DELIMITACIÓN TEMÁTICA (TEÓRICA)	26
5.2.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL	26
5.2.3. DELIMITACIÓN ESPACIAL	27
5.3. DISEÑO ESTADISTICO	27
5.3.1. DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN	27
5.3.2. DEFINICIÓN DE LA MUESTRA	28
5.3.3. TECNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN. (LISTA DE CHEQUEO)	28
6. DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL SSAT AUDIFARMA SA.	29
6.1 DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN	30
6.2 DESCRIPCIÓN AJUSTE REALIZADO A LA LISTA DE CHEQUEO	30
6.3 DESCRIPCIÓN Y ANALISIS	31

6.3.1 REQUISITOS LEGALES	31
6.3.2 DESARROLLO PROGRAMA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	32
6.3.3 PLAN MANEJO AMBIENTAL	33
6.3.4 PLAN DE EMERGENCIAS	34
6.3.5 VERIFICACIÓN MAQUINAS Y EQUIPOS	35
6.3.6 TRABAJOS ALTO RIESGO	36
6.3.7 ESTADISTICAS AUSENTISMO	36
6.3.8 REGISTROS Y OTROS	38
6.3.9 RESUMEN GENERAL: RESULTADO LISTA DE CHEQUEO	38
6.4.1 DESCRIPCIÓN ITEMS CALIFICADOS EN LA LISTA DE CHEQUEO	38
 7. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL DIAGNÓSTICO	 40
 8. DISEÑO MANUAL PARA CONTRATISTAS AUDIFARMA SA.	 44
8.1 OBJETIVOS	44
8.1.1 GENERAL	44
8.1.2 ESPECIFICOS	44
8.1.3 ALCANCE	45
8.1.4 RESPONSABLES	45
8.2 DESCRIPCIÓN DE LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	46
 9. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN MANUAL DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	 48
9.1 OBJETIVO	48
9.2 META	49
9.3 INDICADORES	49
9.3.1 INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	49
9.3.2 INDICADORES DE RESULTADOS	49
9.3.3 IMPLEMENTACIÓN	50
9.3.4 RESPONSABLES	50
 CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
BIBLIOGRAFIA	

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino correcto para la realización de este trabajo, en segundo lugar a mis padres y hermano por la paciencia y por ser ese motor que me motiva e inspira a diario para alcanzar mis metas y sueños, en tercer lugar a la profesora Martha Lucia Franco por toda su asesoría y compromiso con la realización de este trabajo y por ultimo no menos importante a todas aquellos amigos que estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres porque sin su ayuda la realización de este no hubiera sido posible, pues representan para mí un ejemplo a seguir por su tenacidad y esfuerzo para lograr cualquier meta, han sido sus enseñanzas pilares fundamentales para mi vida, también está dedicado a mi hermano por su motivación diaria para el desarrollo de este trabajo.

RESUMEN

En este trabajo se estudian los aspectos que influyen en la ocurrencia de accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades laborales; esto con el fin de examinar aquellas variables que impactan el entorno laboral del personal contratista que presta sus servicios al interior de la empresa. Los datos analizados sugieren la implementación de un manual que sea guía para las empresas contratistas con el fin de obtener resultados óptimos al momento de medir y calificar el cumplimiento y calidad de las normas del sistema de seguridad y salud en el trabajo; Por tal motivo se describen los pasos que se siguieron para la realización del manual, empezando desde un diagnóstico, una evaluación e implementación del manual por parte del personal contratista.

Palabras claves: prevención, riesgos, accidentes e incidentes de trabajo, enfermedades profesionales, manual.

ABSTRACT

In this document the aspects that influence the occurrence of accidents and incidents and occupational diseases are studied; this in order to examine the variables that impact the working environment for staff contractor that provides services within the company. The data analyzed suggests the implementation of a manual is a guide for contractors to obtain optimal when measurable and compliance and quality system standards of safety and health at work results. Therefore describes the steps followed for the completion of the manual, starting from a diagnosis, evaluation and implementation of the manual by staff contractor.

Keywords: prevention, risks, accidents and incidents occupational, diseases, Manual.

INTRODUCCION

En el presente trabajo se plantea un diseño de un manual de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. Sede Administrativa Pereira, el cual aplica para empresas y profesionales, que desarrollen actividades al interior de sus instalaciones como: Mantenimiento periódico de equipos, locaciones y herramientas, obras de construcción y/o reformas, reparaciones específicas y servicios.

Incluye las condiciones mínimas que deben cumplir los contratistas, este sirve como herramienta fundamental para dar cumplimiento a las normas de seguridad, por esto se realizará una descripción del problema, se plantearán los objetivos generales y específicos, generando un análisis que establezca una solución que evite la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales dentro de la empresa.

Este diseño se considera una herramienta útil que debe darse a conocer a los contratistas vinculados con la empresa, dado que permite conocer los requisitos que deben cumplir al momento de presentar sus propuestas para desarrollar actividades internas.

Para la elaboración de esta investigación se estudiaron las diversas normas vigentes del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas en las empresas colombianas, analizando el enfoque, y la aplicación y así evidenciar la evolución de las organizaciones y los resultados obtenidos con su aplicación.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 PLANTEAMIENTO

Al momento de realizar una investigación se hace necesario analizar todas las variables que permitan el desarrollo del trabajo y de esta forma alcanzar los objetivos propuestos; por tal motivo se establecen aquellos puntos críticos y las posibles soluciones que puedan ser aplicadas al interior de la organización, utilizando todas las herramientas de análisis para realizar el adecuado estudio de los factores internos y externos que afectan directamente el trabajo de investigación. A continuación se realizara una breve descripción del problema a analizar, empezando con una definición sobre la importancia que tiene el cuidado de los trabajadores al interior de la organización conocido como salud ocupacional y el impacto e importancia que tiene a nivel mundial, en la región y en la empresa Audifarma SA.

Según la Organización mundial de la salud (OMS) y la Organización internacional del trabajo (OIT) definen seguridad y salud en el trabajo *como "La rama de la salud pública que busca mantener el máximo estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, protegerlos de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. En suma, adaptar el trabajo al hombre."* Teniendo en cuenta el aporte realizado por estas organizaciones internacionales y reconocidas, se puede afirmar que es un tema esencial y de vital importancia en cada empresa. Ahora bien, a través de la historia se ha dado una evolución en el campo laboral, ya que desde los inicios se calificó a las personas como máquinas que realizaban una labor sin interesar su bienestar físico y social, eran labores centradas en el cumplimiento de las actividades y no se tenía en cuenta las condiciones de trabajo donde se desarrollaban las actividades laborales.

En razón a lo anterior, el término de Seguridad y salud en el trabajo toma valor en el entorno de trabajo cuando se empieza a valorar a las personas y se da un giro total en la forma como se visualiza el trabajo, porque ya no se califica a los trabajadores como herramientas dedicadas a cumplir actividades, adaptándose a las condiciones físicas, locativas, ambientales, sociales y otras que lo rodean en su puesto de trabajo diariamente. Se toman en cuenta las medidas necesarias para que la persona que desarrolla dicha actividad tenga las condiciones mínimas que le permitan efectuar su trabajo sin ningún riesgo que atente contra su bienestar.

A nivel mundial se estudiaron estándares que permitirían un mismo lenguaje en cuanto a los cuidados que debía tomar cada persona dependiendo su especialidad para desarrollar determinada actividad, y de esta manera prevenir accidentes e incidentes en el puesto de trabajo, y prevenir enfermedades de tipo profesional, por tal razón en la actualidad cada empresa debe tener establecido el programa de salud ocupacional el cual permite conocer los riesgos a los que está expuesta la persona dependiendo de la actividad económica a la que esté dedicada cada empresa y de esta manera establecer los parámetros de seguridad para prevenir agentes que puedan ocasionar algún evento de peligro que afecten la integridad física del trabajador. Colombia actualmente tiene establecido el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo conformado por: Las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), los empleadores y los trabajadores, las entidades encargadas del control y vigilancia (Ministerios.) Con lo cual se busca tener mayor vigilancia y establecer los mecanismos de prevención para evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Por tal motivo esta propuesta parte de una necesidad identificada en la empresa Audifarma S.A. Donde no cuentan con una herramienta que permita tener mayor control del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas y al momento de hacer una verificación del nivel de cumplimiento de este sistema se puede evidenciar que los contratistas no tienen definido la valoración de riesgos, los peligros y aspectos ambientales a los que se encuentran expuestos al realizar sus labores al interior de la sede administrativa, por tal razón se requiere hacer mayor control y seguimiento de las actividades desarrolladas por los contratistas en la organización y esta manera prevenir accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y reducción de impacto ambiental. Se pretende en este trabajo realizar el diseño de un manual que permita ser una guía para los contratistas que realizan actividades al interior de la sede administrativa Pereira.

Audifarma S.A es actualmente reconocida en el campo farmacéutico colombiano, y posicionada en el mercado; funciona a nivel nacional con sede administrativa en la ciudad de Pereira, tiene su certificación con la norma ISO: 9001- 2008, lo cual le permite exigirse en el campo de la calidad y mejoramiento continuo a la hora de proporcionar un servicio. Sin embargo por ser una empresa que está en crecimiento debe tener control de las actividades desarrolladas al interior de sus instalaciones, de esta forma se pretende establecer un diagnóstico y evaluación del nivel de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. sede administrativa Pereira que permita evidenciar las condiciones mínimas que deben cumplir cada uno de estas personas que se contratan y así identificarlos riesgos a los que están expuestos y tomar las medidas necesarias que permitan prevenir futuros accidentes de trabajo o sanciones respectivas.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el diseño adecuado de un manual de cumplimiento de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. sede administrativa Pereira?

1.3 SISTEMATIZACIÓN

- Cuál es el estado actual del nivel de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. sede administrativa Pereira?
- Cuál es el resultado de la evaluación del nivel de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. sede administrativa Pereira?
- Cuál es el manual de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. sede administrativa Pereira?

2. OBJETIVOS

2.1. GENERAL:

Diseñar un manual de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. Sede Administrativa Pereira.

2.2 ESPECÍFICOS:

- Realizar un diagnóstico del nivel de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. sede administrativa Pereira.

- Realizar una evaluación del nivel de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. sede administrativa Pereira.

-Realizar el diseño del manual de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. Sede administrativa Pereira.

3. JUSTIFICACIÓN

Es un compromiso de la empresa brindar las herramientas necesarias a todos sus colaboradores para la ejecución de un trabajo, porque permite tener procesos más seguros y trabajadores sanos. Con esta propuesta se pretende realizar el diseño de una herramienta en el Sistema de seguridad y salud en el trabajo que señale la ruta que deben seguir los contratistas vinculados a la empresa y servirá para la adecuada revisión y seguimiento a las condiciones de seguridad mínimas, creando una cultura de prevención que evite accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

El sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo que tiene cada empresa señala los parámetros necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades, buscando como resultado el cuidado de la salud de los funcionarios que contribuyen a la ejecución de las tareas en la organización, y es una parte importante de la estrategia empresarial en tiempos de crisis, y una gran inversión que seguramente se revertirá en mejores resultados para la empresa.

En diferentes estudios realizados se ha determinado la importancia de las condiciones laborales y productividad de los trabajadores para que puedan desarrollar actividades, como lo explica el siguiente texto tomado del libro que se cita al final de la página¹: *“El método más eficaz para obtener buenos resultados en la prevención de los accidentes de trabajo abarca los elementos siguientes:*

- *Reconocimiento de la importancia de la responsabilidad del empleador de garantizar el lugar de trabajo sea seguro y no preste riesgos para la salud de los trabajadores.*
- *Adopción de una política de seguridad e higiene del trabajo que prevea el establecimiento de una buena organización de la seguridad e higiene en la empresa.*
- *Estimulo de una amplia participación de los trabajadores en las actividades de seguridad e higiene en el lugar de trabajo, con inclusión de la creación*

¹LIMUSA NORIEGA EDITORES. Introducción al Estudio del Trabajo, cuarta edición revisada, publicada con la dirección de George Kanawaty. Editorial Limusa, S.A DE C.V. Grupo Noriega Editores, Balderas 95, México D.F. (Medio físico). Página 36.

de comités de seguridad, servicios de inspección e investigación de los accidentes y el nombramiento de especialistas.”

Teniendo en cuenta estos ítems se puede lograr establecer un mayor seguimiento a las actividades que desarrollan los empleados al interior de la empresa, generando cultura de prevención y tomando en cuenta la responsabilidad del empleador y la importancia que toma promover herramientas que ayuden a prevenir algún efecto futuro. Para determinar el nivel de cumplimiento de seguridad se realizará un diagnóstico actual y una evaluación que permitirán establecer el estado actual de la empresa referente a este tema.

El fin del trabajo es contribuir al mejoramiento continuo y lograr una mayor alineación entre el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo con el sistema de gestión de calidad, a través de la correcta implementación y en consecuencia evitar incurrir costos innecesarios, por esto se generan herramientas de control que permitan el adecuado seguimiento de las actividades desarrolladas al interior de las instalaciones de la empresa.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEORICO

La Seguridad y salud en el trabajo desde los inicios de la historia no tenía mayor importancia debido a que las personas no eran tomadas en cuenta cuando realizaban un trabajo, porque tenía más valor el trabajo como tal que la persona que lo desarrollaba. En esta evolución del trabajo y sobre los cuidados que se fueron tomando, se identifica que en la antigüedad Egipto en los papiros de Sallier evidencia que cada año los esclavos tenían un derecho para esa época de bañarlos y cambiarles ropa; En Grecia y Roma un hombre llamado Asclepios se dedica a cuidar los enfermos laborales, y también aparece Higea considerada la diosa de la Salud ocupacional quien promueve la prevención. En el año 370 A.C Hipócrates se centra en el trabajador de la metalurgia y Plineo se centra en los trabajadores de las minas de minio (plomo rojo). En el imperio romano los valetudinarios (24 médicos) atendieron a todas las personas que tenían lesiones ocupacionales. Galeno se centro en aquellos trabajadores de plomo y cobre que sufrían intoxicaciones. En el año 1492 en Alemania Ulrich Ellenbong, se centro en el trabajador de la orfebrería donde combinaba diferentes sustancias químicas.

En esta misma línea la historia relata de hombres como: Bernardino Ramazzini considerado el padre de la salud ocupacional a quien se le atribuye el nombre porque llega a la conclusión *“dime lo que laboras y te diré lo que padeces”* cuando se centra que existe una relación oficio, trabajo y enfermedad. Según la web cita lo siguiente relacionado con el trabajo de este autor²: *“A lo largo del siglo XVII fue abandonándose el estudio de la influencia de los diferentes factores ambientales bajo la perspectiva del galenismo. El tema preocupó a Ramazzini desde que era estudiante, pero mientras estuvo en Canino, Marta y sobre todo Módena, pudo comprobar las condiciones de extrema pobreza de la población y las pésimas condiciones de trabajo, a lo que se unía la malaria. Algunos de sus trabajos ya relacionaban la sociedad con el trabajo y cómo ambos elementos influían en la salud de los trabajadores. Ramazzini visitaba los centros de trabajo para observar de primera mano lo que allí se hacía, los procedimientos y técnicas empleados, y los materiales y las sustancias que se utilizaban en cada oficio. Pero no se quedó ahí, les entrevistaba y les preguntaba acerca de las molestias y enfermedades que padecían, cómo evolucionaban, etc.”*. Logrando de esta manera escribir diferentes obras acerca de esta problemática que se vivía en ese momento.

2JOSÉ L. FRESQUET. Instituto de Historia de la Medicina y de la Ciencia (Universidad de Valencia-CSIC). Biografía de Ramazzini. Febrero, 2011. <<http://www.historiadelamedicina.org/ramazzini.html>> [Citado septiembre de 2013]

En el año 1700 escribe su primera obra que es considerada como una enciclopedia de las enfermedades ocupacionales y el cual tenía el nombre: “Demorbis Artificum Diatribe” donde explica la variedad de enfermedades que tienen relación con las profesiones conocidas en esa época. Según la biografía de Ramazzini consultada en la web³: “*Ramazzini se ocupa de cincuenta y cuatro tipos de ocupaciones, como los doradores y farmacéuticos y las intoxicaciones que sufrían a consecuencia del mercurio; los que coloreaban vidrios y sus problemas debidos al uso de antimonio; los pintores y las enfermedades que les producía el plomo que empleaban, etc. Pero también recoge las alteraciones que producían agentes como el calor, el frío, la humedad o el ruido y las que eran consecuencia de adoptar posturas inadecuadas, del sedentarismo o de los movimientos que los trabajadores desarrollaban durante sus tareas, o del exceso de peso que tenían que mover.*” Todo este aporte sirvió para identificar muchas de las condiciones laborales que se estudian hoy en día, estas investigaciones realizadas en esa época han sido fundamentales para que a través de la historia la salud de los trabajadores fuera tomada en cuenta como el principal tema que debe ser analizado al realizar una actividad dependiendo del nivel de riesgo y de esta manera prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de los trabajadores.

Las cosas empeoran con la muy conocida Revolución industrial entre los años 1760 hasta 1830 donde se aumenta la problemática laboral porque se conocen las primeras maquinas que reemplazarían en parte la labor artesanal desarrollada por las personas, y las fábricas son mas mecanizadas. En esta época se conocen por primera vez maquinas como: la máquina a vapor, el ferrocarril, se mejora las comunicaciones fluviales; todo esto debido a las nuevas formas de producción que se daban a conocer.

Es así como transcurre el tiempo y en el año 1869 la Unión alemana norte sacan el código industrial donde exponen que no le corresponde al estado asumir el costo de un evento laboral, y plantean que el responsable es el empleador.

En Colombia, en esta época se desconocen los factores de riesgo y protección para los las personas que desarrollan actividades laborales se conocen a inicios del siglo XX se empiezan a dar las primeras pautas sobre Salud ocupacional, el primer autor en hablar sobre este tema fue Rafael Uribe Uribe, más adelante se establece la ley 57 de 1915 basada en los aportes dados por Uribe, la cual explica

3 Fresquet, Op.cit.; p 10.

el tema de accidentalidad laboral y enfermedades profesionales, siendo esta la primera ley que habla sobre salud ocupacional. El desconocimiento sobre este tema en el país se debía a los sistemas de producción existentes, y la mala retribución al empleado. En 1923 la oficina general del trabajo normaliza la contratación y jornada laboral. En 1930 se establece la medicina patronal que solo cubría trabajadores de mano de obra calificada. En 1936 la constitución establece que el trabajo era una función social, el derecho a la huelga, los deberes sociales del estado, asistencia pública como función social del estado.

En 1938 se da a conocer la ley que protege a las embarazadas con la licencia remunerada en época de parto; en 1945 aparece el primer código del trabajo en Colombia conocido como la caja de previsión social y que prestaba servicios a: particulares, empleados u obreros nacionales o públicos. En 1946 nace el Instituto colombiano Seguro Social el cual establece las pautas para realizar afiliaciones: 50% patronos, 25% empleado, 25% estado., cubría riesgos por enfermedad general y maternidad, invalidez, vejez o muerte, Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. En 1950 se crea el Código sustantivo del trabajo en donde el patrono es responsable de la seguridad y protección del trabajo.

Según la web actualmente en Colombia⁴ : *“En general, el estado colombiano ha hecho grandes esfuerzos por implementar estrategias a través de las disposiciones legales consignadas en el Sistema General de Riesgos Profesionales para proteger proactivamente a los trabajadores frente a los riesgos de enfermedades o accidentes y a la vez prevenir los efectos negativos que se puedan generar por este tipo de eventos en la salud física y mental de los trabajadores.”* Con esto se indica que se siguen realizando esfuerzos que permitan garantizar las condiciones de trabajo de los empleados, generando herramientas que permitan desarrollar las actividades en completa normalidad y cumpliendo con todos los marcos legales como lo exige la normativa legal colombiana.

En la actualidad cada empresa debe cumplir con la normativa que asegure las condiciones de seguridad que permitan desarrollar las actividades de los empleados sin ningún inconveniente. Cada empresa debe cumplir con un programa de salud ocupacional el cual se debe llevar a cabo, garantizando de esta manera

4 CÉSAR G. LIZARAZOA, JAVIER M. FAJARDOA, SHYRLE BERRIOA, LEONARDO QUINTANA. Departamento de Ingeniería Industrial. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Breve historia de la salud ocupacional en Colombia. Septiembre 2010.

<<http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/2-4-Colombia.pdf>>[Citado Octubre 2013]

prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. El objetivo de en programa de salud ocupacional es realizar y planear actividades que beneficien la salud del trabajador. Según como se indica en la página web de la ARL SURA⁵:

“Los objetivos que tiene el programa de salud ocupacional:

- *Definir las actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los empleados.*
- *Identificar el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y controlar los factores de riesgo relacionados.”*

De esta manera se hace importante desarrollar un programa de Salud ocupacional donde se especifican los niveles de riesgo y peligros a los que está expuesto el trabajador al desarrollar un actividad, generando con esto en la empresa un ambiente de cultura en prevención, donde se pretende garantizar las condiciones mínimas para que se pueda realizar un trabajo sin afectar la vida integra del trabajador, estas herramientas son fundamentales porque sirven como guía para tener una adecuada estructura del Sistema de la Seguridad y Salud en el trabajo.

Los programas de seguridad y salud en el trabajo son elaborados por los empleadores con la ayuda de los trabajadores y se revisan cada año para verificar según la actividad de la empresa si ha cambiado el factor de riesgo con el cual es calificada la empresa, logrando de esta manera el mejoramiento continuo en las actividades que desarrolla empezando desde el cuidado del factor humano el cual es la principal fuente de recursos con los que cuenta la empresa.

Con la evolución actual de las empresas se han creado los sistemas de gestión, donde se pretende que las organizaciones generen un mejoramiento continuo el cual este ligado al sistema de gestión de calidad y de esta manera garantizar la calidad en los procesos que están involucrados en la actividad que desarrolla cada empresa. Por tal motivo cada organización en la actualidad debe contar con un sistema de seguridad y salud en el trabajo el cual permita establecer las normas

5 PAGINA WEB ARL SURA. Objetivos programas salud ocupacional. Febrero 2014
Colombia.
<http://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=336&catid=59:gestion-d> [Citado Abril 2014]

de seguridad que ayuden a prevenir eventos que atenten contra la vida y el bienestar de cada empleado. A nivel mundial organizaciones como la ISO y otras han establecido normas con estándares unificados que son aplicables en todas las empresas según su actividad económica y nivel de riesgo, esto con el fin de proporcionar herramientas útiles que permitan el adecuado control y seguimiento a los riesgos que se exponen los trabajadores al desarrollar una tarea en su puesto de trabajo; como la NTC – OHSAS 18001:2007 Sistema de gestión en seguridad industrial y salud ocupacional, la cual indica los requisitos para establecer como su nombre lo indica un sistema de gestión en seguridad industrial y salud ocupacional de manera general y con el cual se pueda realizar un control de los riesgos en seguridad industrial y salud ocupacional. Con la creación de sistemas de gestión se busca una estructura que permita conocer el desarrollo del proceso a seguir dependiendo el tema que se quiera conocer, en el caso de los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, es el desarrollo de un proceso lógico definido por etapas donde se establece una política, organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoria y acciones de mejora con el objetivo de anticipar, evaluar y controlar los riesgos que afecten la seguridad y salud ocupacional de cada empresa. Por tal motivo se han establecido estándares internacionales que sean más accesibles en implementación en la mediana y pequeña empresa, donde se explica la importancia que tiene el conocimiento sobre las normas legales en cuanto al sistema de gestión en seguridad industrial y salud en el trabajo.

Existen diferentes documentos, guías o modelos de gestión de la prevención de los riesgos laborales, elaborados a nivel internacional como algunos que se mencionan en la web a continuación⁶:

1. *Australia y Nueva Zelanda Standards Australia Standards New Zealand AS/NZS 4804:1997 Occupational health and safety management systems General guidelines on principles, systems and supporting techniques.*
2. *Australia, region de Victoria Health and Safety Organization (HSO), Victoria SafetyMap Safety Management Achievement Program (Safety MAP).*

⁶JUAN CARLOS RUBIO ROMERO. Profesor de Seguridad Industrial de la E.T.S.I.I. Universidad de Málaga. Este artículo fue publicado en el número 14-2001, páginas 4 a 13. Tabla 1 Normas, guías o modelos de gestión de la prevención de riesgos laborales (Fuente: elaboración a partir de WWW 2001 y Rubio Romero, 2001)

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/14/seccionJurTextCompl.pdf> [Citado Febrero 2014]

3. *Unión European Comité consultivo de la Unión European Doc.0135/4/99 EN European guidelines on the successful organization of safety and health protection for workers at work (Safety and health management systems).*
4. *India Ministerio de Trabajo Sección 41F del Decreto de Fábricas de 1948, revisado en 1988 Diversos.*
5. *International Oil Industry International Exploration and Production Forum (E&P Forum) Informe 6.36/210 Guidelines for the Development and Application of Health, Safety and Environmental Management Systems.*
6. *International ISO / Comité técnico 67, Subcomité 6, Grupo de trabajo 1 ISO/WD 14 690, N46 rev.2 Petroleum and natura gas industries - Health, Safety and Environmental Management Systems.*
7. *International OHSAS ÓHSAS 18001:1999 Occupational ea t and Saety Assessment Series. Occupational health and Safety Management SystemsSpecification.*
8. *Internacional Proyecto de Directrices de la OIT ILO/OSH-MS 2001 Proyecto e directrices técnicas e a OIT sobre sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.*
9. *Internacional DuPont de Nemours. Safety and Environmetal Management Services DuPont Modelo de gestión de a seguridad y de medioambiente de DuPont.*
10. *Irlanda, National Standards Authority of Ireland OH and S Draft Standard for Code of Practice for an Occupational Health and Safety (OH and S) Management System.*
11. *Jamaica, Jamaica Bureau of Standards Borrador OH&S 1-2 Draft Jamaican Standard Guidelines for Occupational Health and Safety Management Systems General Guidelines on Principies, Systems and Supporting Techniques.*
12. *Japón, Japan Industrial Safety &Health Association I Marzo de 1997 Sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (OHS-MS): directrices JISHA.*
13. *Corea Ministerio de Trabajo, República de Corea 1998 Leyes laborales de Corea, Decreto de Seguridad y Salud, Capítulo II, Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud.*

14. *Holanda, Nederlands Normalisatie Instituut NPR 5001 Informe técnico holandés: Guía para el sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.*
15. *Noruega, Norges Standardisierungsforbund 96/402803 27 de agosto de 1996 Propuesta noruega: Principios de gestión para la mejora de la calidad de productos y servicios, de la seguridad y la salud en el trabajo, y del medio ambiente.*
16. *Polonia, Programa PHARE de la Inspección Laboral del Estado Polaco Programa de protección del Trabajador PL 9407 Noviembre 1996 Gestión de la seguridad y la salud en la PYME: Las mejores prácticas de la UE en gestión SST en la PYME. Formas en las que la Inspección Laboral puede contribuir a la prevención del riesgo.*
17. *Sudáfrica, National Occupational Safety Association Reglamento. 51/0001/08; HB 0.0050E NOSA 5 Star Safety & Health Management System*
18. *España, Asociación Española de Normalización y Certificación UNE 81900 Diciembre 1996 Prevención de riesgos laborales. Reglas generales para la implantación de un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales.*
19. *Reino Unido, British Standards BS 8800:1996 Occupational and Institution management systems.*

Como se ha evidenciado anteriormente existen diversos documentos elaborados con el único fin de establecer lineamientos que permitan a las empresas crear mecanismos de prevención de los riesgos a los que se exponen los trabajadores en las labores que desarrollan a diario en el puesto de trabajo. El presente trabajo se basará en la guía RUC, registro único de contratistas elaborado por el consejo colombiano de seguridad en la cual se establecen parámetros para las empresas contratistas, en principio está enfocado a las empresas de hidrocarburos, pero que al transcurrir del tiempo se ha tomado como modelo para ser aplicado a todas las empresas.

La función de las empresas o personas contratistas es prestar sus servicios a otras, donde se desarrollaran partes o totalidad de trabajos en otras empresas, generalmente el número de trabajadores para desarrollar estas actividades depende del trabajo a realizar, los elementos de protección personal y otras herramientas en la mayoría de casos los proporciona el contratista responsable de la actividad a desarrollar, así como máquinas o equipos entre otros, establecido en el contrato que firman las partes al momento de concretar una negociación.

Es por esta razón que se hace necesario establecer en las empresas un sistema de seguridad y salud en el trabajo buscando que se generen mecanismos que se adopten de la mejor forma a la empresa, dependiendo de su actividad económica, sin importar su tamaño pero donde se garantice el bienestar del trabajador al desarrollar o ejecutar una tarea, realizando un diagnóstico, evaluación y verificación de los riesgos a los cuales está expuesto, si bien existen actividades que no son de alto riesgo, existirán otras donde en la mayor parte del tiempo las condiciones de trabajo harán que se establezca las estrategias necesarias para que esta manera se puedan prevenir accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales.

Audifarma SA actualmente cuenta con el sistema de seguridad y salud en el trabajo donde se establecen la normatividad a seguir de los empleados contratados directamente por la empresa, en el caso de los contratistas aunque se hace una verificación se hace necesario por el tamaño de la misma implementar nuevas estrategias que ayuden a tener control y seguimiento de las actividades que se realizan al interior de las instalaciones de la empresa sea: mantenimientos, obras civiles, prestación de servicios y reparaciones específicas por parte de los contratistas.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

En este marco se conocerá la definición de los términos que serán importantes para el desarrollo de esta propuesta, tomados del Sistema de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa Audifarma S.A.

- **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:** Este sistema consiste en el desarrollo de un sistema lógico y por etapas basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el fin de anticipar, reconocer, evaluar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.
- **Mejoramiento Continuo:** Proceso para fortalecer al sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, con el propósito de lograr un mejoramiento en el desempeño del mismo en concordancia con la política de seguridad y salud ocupacional de la organización.
- **Política de seguridad y salud en el trabajo:** son los lineamientos

generales establecidos por la dirección de la cooperativa, que orientan el curso de acción de unos objetivos para determinar las características y alcances del programa de salud ocupacional.

- **Factor de riesgo:** Llamado también peligro, se define como aquellos objetos, instrumentos, instalaciones, acciones humanas, que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo. Ejemplo: contacto con el punto de operación de una máquina herramienta; proyección de virutas, contacto o inhalación de gases y vapores.
- **Riesgo:** Combinación de la probabilidad y las consecuencias de que ocurra un evento peligroso específico. Las medidas de prevención y control tales como protección de maquinaria, estandarización de procesos, sustitución de sustancias, suministro de elementos de protección personal, tienen como objetivo reducir el grado de riesgo.
- **Grado de riesgo (peligrosidad):** Es un dato cualitativo obtenido para cada factor de riesgo detectado, que permite determinar y comparar la agresividad de un factor de riesgo con respecto a los demás.
- **Panorama de factores de riesgo:** Es una herramienta que se utiliza para recoger en forma sistemática la siguiente información: el factor de riesgo, la fuente generadora, el personal expuesto, el tiempo de exposición, La Estimación del riesgo y las Recomendaciones
- **Condiciones de trabajo y de salud:** Es el conjunto de factores relacionados con las personas y sus acciones, los materiales utilizados, el equipo o herramienta empleados y las condiciones ambientales, que pueden afectar la salud de los trabajadores.
- **Accidente de trabajo:** Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de ordenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los

lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.

De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión⁷.

- **Enfermedad laboral:** Enfermedad laboral: Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes⁸.
- **Ausentismo:** Condición de ausente del trabajo. Número de horas programadas, que se dejan de trabajar como consecuencia de los accidentes de trabajo o las enfermedades profesionales.
- **Sistemas de vigilancia epidemiológica:** Se refieren a la metodología y procedimientos administrativos que facilitan el estudio de los efectos sobre la salud, causados por la exposición a factores de riesgo específicos presentes en el trabajo e incluye acciones de prevención y control dirigidas al ambiente y a las personas.

⁷ LEY 1562 DE 2012. LEGISLACIÓN - ARL SURA. Definición accidente de trabajo - Artículo 3-. < http://www.arlsura.com/files/ley1562_2012.pdf> [Citado Febrero 2015]

⁸ LEY 1562 DE 2012. LEGISLACIÓN - ARL SURA. Definición enfermedad laboral - Artículo 4 -. < http://www.arlsura.com/files/ley1562_2012.pdf> [Citado Febrero 2015]

- **Manual:** Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo⁹.
- **Diagnóstico:** es un estudio sistemático, integral y periódico que tiene como propósito fundamental conocer la organización administrativa y el funcionamiento del área objeto de estudio, con la finalidad de detectar las causas y efectos de los problemas administrativos de la empresa, para analizar y proponer alternativas viables de solución que ayuden a la erradicación de los mismos.¹⁰
- **Evaluación:** Proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información, que ha de ser valorada mediante la aplicación de criterios y referencias como base para la posterior toma de decisiones de mejora, tanto del personal como del propio programa.¹¹.

Como se evidencia anteriormente las definiciones son esenciales para la realización del diseño del manual, porque permite tener un conocimiento detallado de los términos que serán utilizados en el desarrollo de esta propuesta.

4.3 MARCO LEGAL

La normativa colombiana establece una serie de leyes y decretos relacionados con salud ocupacional los cuales son aplicables según la actividad económica a la que se dedique cada empresa.

9 K.M. DUHALT. Los manuales de procedimiento en las oficinas públicas, UNAM, México, p. 20. El manual como herramienta de comunicación capítulo 12.
< http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/12.pdf > [Citado Julio 2014]

10 HAROLDO HERRERA. Mejores Practicas 02-2007. El diagnóstico administrativo. México 2007.
<<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/diagnostico-administrativo-causas-y-efectos-de-los-problemas.htm>>[Citado Julio 2014]

11 PÉREZ JUSTE 1995. Modalidades de la educación de personas adultas. Unidad 4: La evaluación en educación a distancia p.3. España 2014.
<<http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/90/cd/cursofor/pdf/pdf4.pdf>> [Citado Julio 2014]

Para la realización de este trabajo se toma como base la “*Guía del Sistema de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente para Contratistas*”, donde se establecen los parámetros para el cumplimiento de las normativas legales por parte de los contratistas, el cual tiene como objetivos¹²:

- *Establecer requisitos en Seguridad, Salud ocupacional y ambiente para las empresas contratistas.*
- *Suministrar herramientas a los contratistas para la implementación de un sistema de seguridad, salud ocupacional y ambiente acorde con las exigencias a nivel legal.*

4.4 MARCO SITUACIONAL

La Salud ocupacional tiene como enfoque principal el bienestar del trabajador, generando con esto cultura de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, garantizando de esta manera las condiciones optimas de seguridad para el trabajador; según organizaciones internacionales como la OMS (Organización mundial de la salud) y la OIT (Organización internacional del trabajo) definen Salud Ocupacional como: *"La rama de la salud pública que busca mantener el máximo estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, protegerlos de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. En suma, adaptar el trabajo al hombre."* Por tal motivo se hace necesaria la elaboración de propuestas que permitan el estudio de las actividades que se realizan al interior de las instalaciones de cada empresa y de esta manera realizar estrategias que permitan tener control y seguimiento...

Por tal motivo este trabajo parte de una necesidad identificada en La empresa Audifarma S.A. que es actualmente reconocida en el campo farmacéutico colombiano, y posicionada en el mercado. Según el sitio web de la empresa relata su historia de la siguiente forma¹³:

“Audifarma S.A. nació el 26 de agosto de 1996 en la ciudad de Pereira ante la preocupación de un equipo de profesionales por la eficiencia que debían tener las empresas prestadoras de la salud en cuanto a la dispensación de medicamentos.

12 Tomado de la “*Guía del Sistema de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente para Contratistas*” Colombia. Febrero 2014.

13 AUDIFARMA SA. Pagina web Historia. Colombia 2014. <<http://www.audifarma.com.co/somos/historia.dot>> [Citado Febrero 2014]

Con esta perspectiva se decidió evaluar las condiciones del mercado de suministro de medicamentos ante el nuevo sector institucional y ofrecer tanto el suministro como la asesoría en el manejo de medicamentos.

En 1997 se inicia la prestación del servicio al Instituto de Seguros Sociales gracias a la descentralización de la dispensación de medicamentos que realizó esta entidad y en 1998 las negociaciones con Salud Coop, permiten la apertura del segundo Centro de Atención Farmacéutica CAF. En el segundo semestre de este mismo año se realiza una alianza estratégica con los depósitos Drogas S.A. y Droservicios Ltda. Para obtener una mejor negociación en la compra de medicamentos y así una mayor rentabilidad en esta operación. En 1999 las gestiones con Salud Total permiten crear un vínculo que da comienzo a las operaciones de Audifarma S.A en las ciudades donde esta EPS atendía sus usuarios (Bogotá, Medellín, Cartagena, Barranquilla, Ibagué, Bucaramanga, Villavicencio, Cali, Pereira, Manizales).

Este crecimiento consolida la imagen de la organización en sector de la salud y en el año 2000 le permite captar nuevos clientes como Colmena Salud y a su vez crear un Departamento de Servicios encargado de estandarizar y consolidar los procesos en los CAF. Gracias a esto se lograría una alianza estratégica con Salud Total, hecho clave en la expansión nacional de la organización.

En el año 2001 la empresa busca nuevas ventajas competitivas creando la división de Fármaco epidemiología, encargada de adelantar investigaciones sobre medicamentos, ofrecer asesoría tanto a las EPS, como a los médicos y a los usuarios mismos en cuanto al mejor aprovechamiento de los medicamentos.

También es importante destacar el Programa de Profesionalización en Atención Farmacéutica (P.A.F.A) impartido a todos los empleados en convenio con el SENA. Con seis años de creación Audifarma S.A ya contaba con más de 160 CAF distribuidos en todo el territorio nacional. En 2002 se crea el Grupo de investigación, con el objetivo de desarrollar las líneas en Fármaco epidemiología y Fármaco vigilancia.

En el 2003 se implementa la Unidad Hospitalaria con para dispensar medicamentos y dispositivos médicos a las Instituciones prestadoras de servicios de salud, a través de la administración de las farmacias intrahospitalarias. A finales del año 2004 Audifarma S.A. inició su proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2000, y después de dos años de arduo trabajo logran la certificación de la Unidad Ambulatoria. En octubre de 2008, la organización pone en funcionamiento el proceso de Gestión del Conocimiento Organizacional (GCO).

En esta misma época el equipo de investigación es elegido como el Mejor Grupo de Fármaco vigilancia en el V Encuentro Internacional de esta disciplina, un evento que integra a todas las entidades de salud a nivel nacional que tienen dentro de su estructura el Programa de Fármaco vigilancia. En el 2009 se crea la IPS Especializada buscando suplir las necesidades de clientes y usuarios, garantizando la terapia de los pacientes de alto impacto, mediante la integración de modelos de atención en salud orientados en la administración responsable de los medicamentos, que permitan que la terapia sea oportuna, efectiva y monitoreada.

En el 2010 logran la re certificación de la Unidad Ambulatoria y por primera vez la certificación de la Unidad Hospitalaria y la Central de Adecuación de Medicamentos de Bogotá, consolidando de esta manera un SGC mucho más maduro. Gracias a todos estos esfuerzos, hoy Audifarma S.A tiene más de 300 CAF distribuidos en todo el territorio nacional, supera los 2200 colaboradores y cuenta con un nombre respaldado por más de 15 años de experiencia."Audifarma S.A. es una empresa en crecimiento y mejoramiento continuo por tal motivo es actualmente reconocida en el campo farmacéutico colombiano, y posicionada en el mercado, como una de las mejores empresas en su actividad.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación con el cual se desarrolló ésta propuesta es descriptiva, porque al realizar el diagnóstico y evaluación del nivel de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. Sede Administrativa Pereira, se hace una descripción y un análisis actual de la empresa; esto permite obtener información y conocer el estado actual de la empresa frente al tema objeto de estudio.

5.2 ALCANCE O DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo desarrollado “Diseño un manual de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. Sede Administrativa Pereira”, aplica para los contratistas vinculados con la empresa, en las áreas de:

- ✓ Mantenimiento periódico de equipos, locaciones, herramientas.
- ✓ Obras de construcción y/o reformas
- ✓ Reparaciones específicas
- ✓ Servicios

5.2.1 Delimitación Temática

El siguiente trabajo busca diseñar un manual de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. Sede Administrativa Pereira. Para lo cual será de gran utilidad los conocimientos adquiridos durante la carrera, así como la consulta de las diferentes bibliografías relacionadas con la Salud ocupacional.

5.2.2 Delimitación Temporal

El análisis para tomar la información que permita la elaboración del diseño de un manual de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A.

Sede Administrativa Pereira, se realizó tomando como base de estudio el periodo comprendido entre los años 2012 – 2013.

5.2.3 Delimitación Espacial

El trabajo se realizó en la empresa Audifarma S.A. Sede Administrativa Pereira, ubicada en la calle 105 Núm. 14 – 140 Zona Industrial de Occidente de Pereira, Teléfono: 3131110 Ext. 219.

Figura 1. Ubicación empresa Audifarma SA



Fuente: <https://www.google.com/maps/place/Audifarma/@4.81244,-75.707934,15z/data=!4m2!3m1!1s0x0:0xf7d299eb87e4244c>

5.3 DISEÑO ESTADÍSTICO

En el desarrollo de este trabajo se analizaron unas variables estadísticas las cuales nos permiten conocer información más detallada de los contratistas que desarrollan labores al interior de la empresa Audifarma S.A., buscando con esto obtener datos que nos permitan llegar a la elaboración y al análisis del diagnóstico y evaluación como se ha planteado en este trabajo.

5.3.1 Definición de la población

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en la empresa Audifarma S.A. Sede Administrativa Pereira el cual aplica para los contratistas vinculados con la empresa, en las áreas de:

1. Mantenimiento periódico de equipos, locaciones, herramientas.
2. Obras de construcción y/o reformas
3. Reparaciones específicas
4. Servicios

5.3.2 Técnicas y procedimientos para la recolección de la información (Lista de chequeo)

Las técnicas y procedimientos utilizados para la recolección de la información se hicieron a través de encuestas que permitieron conocer datos sobre el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. Sede Administrativa Pereira. Inicialmente se realizó una prueba piloto con preguntas generalizadas la cual se realizó a la persona encargada de los contratistas cuyo cargo es Arquitecto en la empresa Audifarma SA., una vez analizada esta información se procedió a aplicar a los contratistas una herramienta compuesta por una serie de preguntas en diferentes temas los cuales ayudaron al análisis de las variables investigadas.

6. DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL SSAT AUDIFARMA S.A.

Uno de los objetivos iniciales de este trabajo es dar a conocer la situación actual de los contratistas que prestan sus servicios para la empresa Audifarma SA sede administrativa Pereira, por tal motivo para la presente investigación se realizó una encuesta que sirvió de prueba piloto y de esta forma conocer el contexto de las empresas contratistas.

Para lograr lo anterior fue necesario contar inicialmente con información suministrada por el arquitecto de la empresa, quien conoce los contratistas con su actividad correspondiente, partiendo de la actividad y la labor que se requiera realizar en las instalaciones de la sede administrativa de Audifarma SA Pereira.

Hasta el año 2012 los contratistas eran personas naturales, y a partir del 2013 se empezó a requerir que fueran empresas constituidas; actualmente la verificación que se hace al momento de realizar actividades al interior de la sede administrativa por parte de las empresas a los contratistas son:

- Verificación elementos de protección personal lo cual soportan con fotografías, pues ninguna persona ingresa a las instalaciones sin validación de los pagos de seguridad social
- Los equipos deben ser propios de los contratistas (arnés, líneas de vida, extintores).
- Al ingresar a la sede administrativa se realiza una pequeña inducción a los contratistas.
- Si las labores se realizan los fines de semana la supervisión por parte de la empresa no es constante hacia los contratistas.
- Para la selección de los contratistas el procedimiento definido es: hacer una cotización, ajustar precios y se verifican los documentos legales tributarios.

Debido a que la información obtenida no fue suficiente para realizar el diagnóstico, se procedió a utilizar la herramienta anexa en la guía RUC, que es una lista de chequeo compuesta de ítems relacionados con la estructura diseñada en la guía.

6.1 DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en la empresa Audifarma S.A. Sede Administrativa Pereira el cual aplica para los contratistas vinculados con la empresa, como:

- ✓ Mantenimiento periódico de equipos, locaciones, herramientas.
- ✓ Obras de construcción y/o reformas
- ✓ Reparaciones específicas
- ✓ Servicios

El listado de algunos de los contratistas vinculados con la empresa y que realizan actividades al interior de las instalaciones en la sede administrativa, son:

Tabla 1. Lista de Contratistas

CONTRATISTA	ACTIVIDAD
Suarez Mafla Ingenieros	Reparaciones locativas
Castro y Castro Construcciones	Reparaciones locativas
Alfa Comunicaciones	Adecuaciones eléctricas
Inserim	Suministro y mantenimiento de aires

Fuente: Elaboración propia.

Inicialmente se contaba con otra lista de contratistas más extensa pero debido a que se presentaron inconvenientes para tomar la información a los contratistas, la investigación se realizó tomando en cuenta la información obtenida de los contratistas anteriormente mencionados.

6.2 DESCRIPCION AJUSTE REALIZADO A LA LISTA DE CHEQUEO

Inicialmente se aplicaría a los contratistas la lista de chequeo anexa en la guía RUC (registro único de contratistas) pero debido a inconvenientes para tomar la información se hizo necesario realizar un ajuste a la herramienta para tomar la información que permitirá hacer un diagnóstico de la situación actual de los contratistas frente al Sistema de la Seguridad y Salud en el trabajo; a diferencia de la lista de chequeo que está anexa a la guía RUC, la nueva herramienta diseñada está compuesta por los siguientes ítems:

- ✓ Requisitos legales.
- ✓ Desarrollo de programa de salud ocupacional.
- ✓ Plan de emergencias.
- ✓ Plan de manejo ambiental.

- ✓ Verificación de máquinas.
- ✓ Equipos y herramientas.
- ✓ Trabajos de alto riesgo.
- ✓ Estadísticas de ausentismo
- ✓ Manejo de indicadores y otros.

La lista de verificación o chequeo de la guía Ruc está compuesta por ítems como:

- ✓ Liderazgo y compromiso gerencial.
- ✓ Desarrollo y ejecución del SSOA.
- ✓ Administración de los riesgos.
- ✓ Evaluación y monitoreo.

Ésta lista de chequeo fue posible aplicarla a algunos contratistas pero debido al tamaño de estas empresas contratistas no fue posible aplicarla en su totalidad porque en su mayoría son microempresas, es por eso que se realiza un ajuste donde se organizan y descomponen en ítems más apropiados a los contratistas y de esta manera poder obtener la información. Como se puede evidenciar la lista de chequeo está más generalizada para empresas de mayor número de trabajadores y obras grandes.

En razón a lo anterior se realiza el ajuste. Esta lista de chequeo que se modifica se puede verificar como anexo de la investigación.

6.3 DESCRIPCIÓN Y ANALISIS

A continuación se hará una descripción de los resultados arrojados por la herramienta utilizada para obtener información de los contratistas tal como se indica en la guía RUC. Es de anotar que esta herramienta se adecuó según la necesidad y estructura de las empresas contratistas como se mencionó anteriormente.

De lo anterior y analizando cada ítem se llegó al siguiente análisis:

6.3.1 Requisitos Legales.

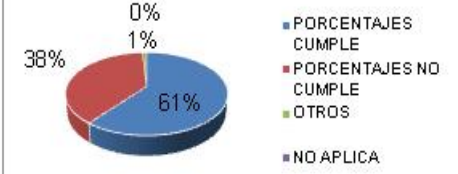
Este ítem contiene información sobre la forma en que las empresas contratistas cumplen con todos los requisitos y disposiciones legales establecidas para desarrollar sus labores al interior de la empresa a la cual prestan su servicio.

- ✓ **Análisis descriptivo.** En la tabla y en la gráfica siguiente se muestra que las empresas contratistas coincidieron en cumplir el (60%) con los

requisitos legales, el (38%) restante no cumple y en la categoría de otros y no aplica los otros porcentajes correspondientes.

- ✓ **Análisis propositivo.** De lo dicho anteriormente se puede observar que las empresas contratistas la mayoría coincidieron en cumplir con los requisitos legales, esto significa que aunque la mayoría cumple se debe seguir trabajando sobre el porcentaje restante que no cumple con este ítem.

Tabla2.Resultados lista de verificación para contratistas: requisitos legales.

RESULTADOS				GRAFICA
TABLA FRECUENCIA				<div>REQUISITOS LEGALES</div>  <div><div>PORCENTAJES CUMPLE</div><div>PORCENTAJES NO CUMPLE</div><div>OTROS</div><div>NO APLICA</div></div>
PORCENTAJES CUMPLE	PORCENTAJES NO CUMPLE	OTROS	NO APLICA	
60%	38%	1%	0%	

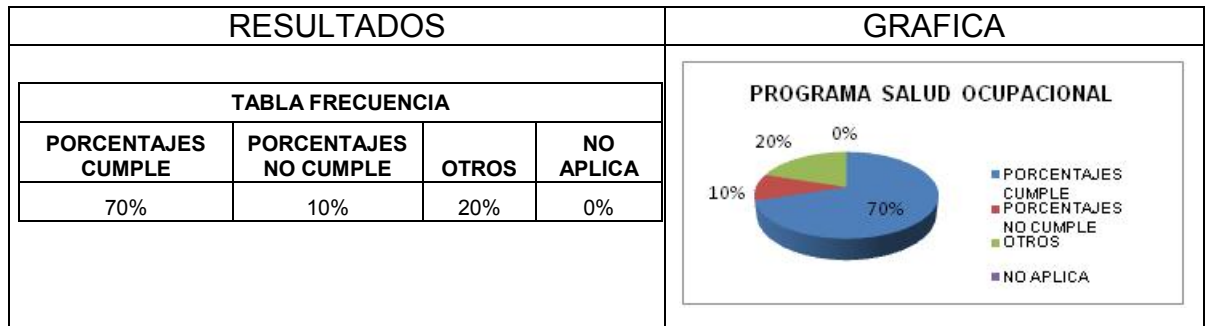
Fuente: Elaboración propia.

6.3.2. Desarrollo Programa Sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Este ítem contiene información sobre el programa del Sistema de seguridad y salud en el trabajo establecido en las empresas contratistas, la forma como lo cumplen y desarrollan al interior de la empresa a la cual prestan su servicio.

- ✓ **Análisis descriptivo:** En la tabla y en la gráfica siguiente se muestra que las empresas contratistas coincidieron en cumplir el (70%) con el programa del Sistema de seguridad y salud en el trabajo, el (20%) manifestó por el tamaño y composición de sus empresas manejar este ítem de otra manera, el (10%) restante manifestó no cumplir en su totalidad con un programa de salud ocupacional.
- ✓ **Análisis propositivo:** De lo dicho anteriormente se puede observar que las empresas contratistas la mayoría coincidieron en cumplir con el programa del Sistema de seguridad y salud en el trabajo y el conocimiento que poseen sus empleados en este tema, esto significa que aunque la mayoría cumple se debe seguir trabajando sobre el porcentaje restante que no cumple con este ítem.

Tabla 3.Resultados lista de verificación para contratistas: salud ocupacional.



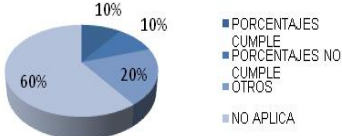
Fuente: Elaboración propia.

6.3.3. Plan de Manejo Ambiental.

Este ítem contiene información sobre el plan de manejo ambiental que llevan las empresas contratistas o el conocimiento que tienen del plan de manejo ambiental de Audifarma SA.

- ✓ **Análisis descriptivo:** En la tabla y en la grafica siguiente se muestra que las empresas contratistas coincidieron el (60%) en calificar que este ítem no aplica a sus empresa por el tamaño y tarea que realizan al interior de la sede administrativa de Audifarma SA., el (10%) manifestó no cumplir, el otro (10%) manifiesta cumplir con algunos requerimientos pero no con el plan como tal.
- ✓ **Análisis propositivo:** De lo dicho anteriormente se puede observar que las empresas contratistas la mayoría coincidieron en no cumplir y/o aplicar un plan de manejo ambiental, tampoco de tener conocimiento sobre el plan de manejo ambiental establecido por Audifarma SA.

Tabla 4. Resultados lista de verificación para contratistas: Manejo Plan Ambiental.

RESULTADOS				GRAFICA												
<table><tr><th colspan="4">PLAN MANEJO AMBIENTAL</th></tr><tr><th>PORCENTAJES CUMPLE</th><th>PORCENTAJES NO CUMPLE</th><th>OTROS</th><th>NO APLICA</th></tr><tr><td>10%</td><td>10%</td><td>20%</td><td>60%</td></tr></table>				PLAN MANEJO AMBIENTAL				PORCENTAJES CUMPLE	PORCENTAJES NO CUMPLE	OTROS	NO APLICA	10%	10%	20%	60%	<div><p>PLAN MANEJO AMBIENTAL</p><p>10% 10% 20% 60%</p><ul style="list-style-type: none">PORCENTAJES CUMPLEPORCENTAJES NO CUMPLEOTROSNO APLICA</div>
PLAN MANEJO AMBIENTAL																
PORCENTAJES CUMPLE	PORCENTAJES NO CUMPLE	OTROS	NO APLICA													
10%	10%	20%	60%													

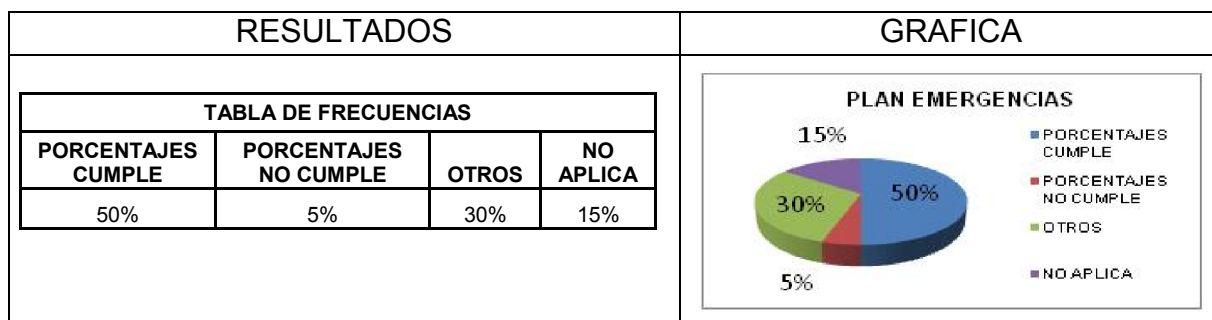
Fuente: elaboración propia.

6.3.4. Plan de Emergencias.

Este ítem contiene información sobre el plan de emergencias establecido en las empresas contratistas y el conocimiento que tienen sus empleados sobre el contenido y estructura del plan de emergencias.

- ✓ **Análisis descriptivo:** En la tabla y en la grafica siguiente se muestra que las empresas contratistas manifiestan tener el (50%) de conocimiento de un plan de emergencias y el conocimiento que tienen sus empleados del plan de emergencias establecido por Audifarma SA ante una situación de riesgo, el (30%) lo calificaron en la categoría de otros, el (15%) los calificaron como no aplicables por el tamaño y composición de la empresa contratista y tan solo el (5%) manifestó no cumplir con este ítem.
- ✓ **Análisis propositivo:** De lo dicho anteriormente se puede observar que la mayoría de empresas contratistas coincidieron en cumplir con tener establecido el plan de emergencias y poseer conocimiento en este tema, esto significa que aunque la mayoría cumple se debe seguir trabajando sobre el porcentaje restante que no cumple con este ítem, teniendo en cuenta el tamaño y estructura de la empresa contratista.

Tabla 5. Resultados lista de verificación para contratistas: plan de emergencias



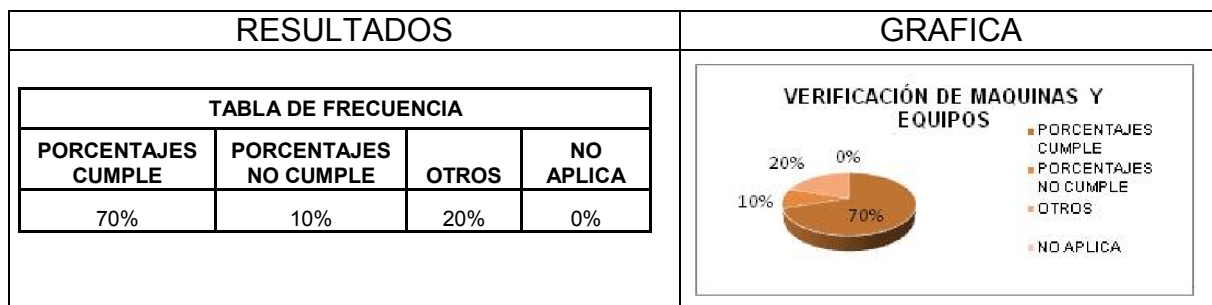
Fuente: Elaboración propia.

6.3.5. Verificación Máquinas y Equipos.

Este ítem contiene información sobre la verificación, inspección y mantenimiento de equipos que realizan en las empresas contratistas.

- ✓ **Análisis descriptivo:** En la tabla y en la gráfica siguiente se muestra que las empresas contratistas el (70%) manifiesta que cumple con la verificación e inspección de máquinas y equipos propios de la labor que vayan a realizar, el (20%) no cumplen con la adecuada calificación, el (10%) los calificaron este ítem como no aplicables por su tamaño y composición.
- ✓ **Análisis propositivo:** De lo dicho anteriormente se puede observar que las empresas contratistas la mayoría coincidieron en cumplir con el mantenimiento y la verificación de los equipos que utilizan para desarrollar sus labores, aunque se hace necesario realizar mayor seguimiento que permita tener el control sobre el mantenimiento de los equipos y maquinas utilizadas en las instalaciones de la sede administrativa.

Tabla 6. Resultados lista de verificación para contratistas: Verificación máquinas y equipos.



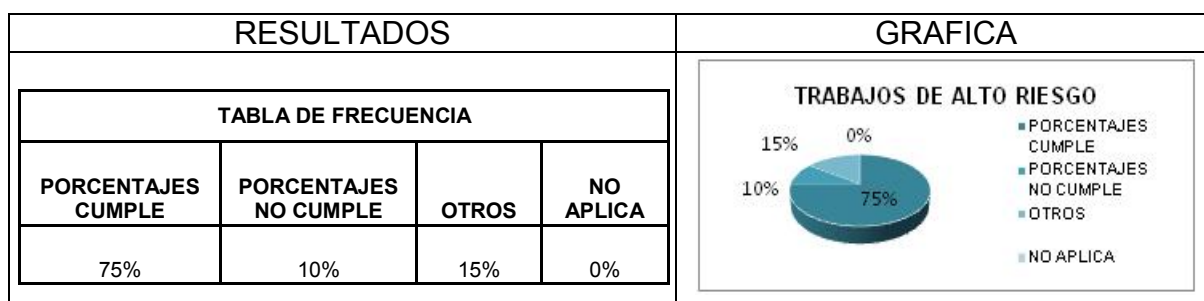
Fuente: Elaboración propia.

6.3.6. Trabajos Alto Riesgo.

Este ítem contiene todos los procedimientos y herramientas utilizadas por las empresas contratistas para tomar las precauciones necesarias al desarrollar un trabajo de alto riesgo al interior de las instalaciones de la sede administrativa.

- ✓ **Análisis descriptivo:** En la tabla y en la gráfica siguiente se muestra que las empresas contratistas el (75%) manifiesta cumplir con las herramientas necesarias para realizar trabajos de alto riesgo, el (15%) califican esta categoría en otros, y el (10%) manifiesta no cumplir por la labor que realizan sus empresas al interior de la sede administrativa las cuales son calificadas que no son de alto riesgo.
- ✓ **Análisis propositivo:** De lo dicho anteriormente se puede observar que las empresas contratistas la mayoría coincidieron en cumplir con los requisitos para realizar trabajos de alto riesgo, pero se hace necesario tener un control sobre este ítem el cual permita establecer las fallas que están cometiendo las empresas contratistas en este tema y de esta manera evitar accidentes de trabajo o situaciones que pongan en riesgo el bienestar del empleado que esté desarrollando la actividad de alto riesgo al interior de las instalaciones de la sede administrativa.

Tabla 7. Resultados lista de verificación para contratistas: Trabajos alto riesgo.




Fuente: Elaboración propia.

6.3.7. Estadísticas Ausentismo.

Este ítem contiene todos los procedimientos utilizados por las empresas contratistas para manejar los indicadores mensuales de accidentalidad y ausentismo (índice de frecuencia, severidad, de lesión incapacitante, que muestre la caracterización de la accidentalidad, el número de días perdidos por accidentalidad).

- ✓ **Análisis descriptivo:** En la tabla y en la gráfica siguiente se muestra que las empresas contratistas el (80%) manifiesta no cumplir con los procedimientos o herramientas necesarias para cumplir con este ítem, el (10%) cumple con este ítem y el otro (10%) manifestó calificarlo con otras herramientas consideradas útiles para llevar un control en sus empresas.
- ✓ **Análisis propositivo:** De lo dicho anteriormente se puede observar que las empresas contratistas la mayoría coincidieron en no cumplir con los procedimientos necesarios para manejar los indicadores de accidentalidad, lo que hace necesario tener control y seguimiento que permita a las empresas contratistas tener claridad sobre este ítem.

Tabla 8. Resultados lista de verificación para contratistas: Estadísticas ausentismo.

RESULTADOS				GRAFICA												
<table><tr><th colspan="4">TABLA DE FRECUENCIA</th></tr><tr><th>PORCENTAJES CUMPLE</th><th>PORCENTAJES NO CUMPLE</th><th>OTROS</th><th>NO APLICA</th></tr><tr><td>10%</td><td>80%</td><td>10%</td><td>0%</td></tr></table>				TABLA DE FRECUENCIA				PORCENTAJES CUMPLE	PORCENTAJES NO CUMPLE	OTROS	NO APLICA	10%	80%	10%	0%	<div><p>ESTADISTICAS DE AUSENTISMO</p><p>10% 0% 10% 80%</p><ul style="list-style-type: none">PORCENTAJES CUMPLEPORCENTAJES NO CUMPLEOTROSNO APLICA</div>
TABLA DE FRECUENCIA																
PORCENTAJES CUMPLE	PORCENTAJES NO CUMPLE	OTROS	NO APLICA													
10%	80%	10%	0%													

Fuente: elaboración propia.

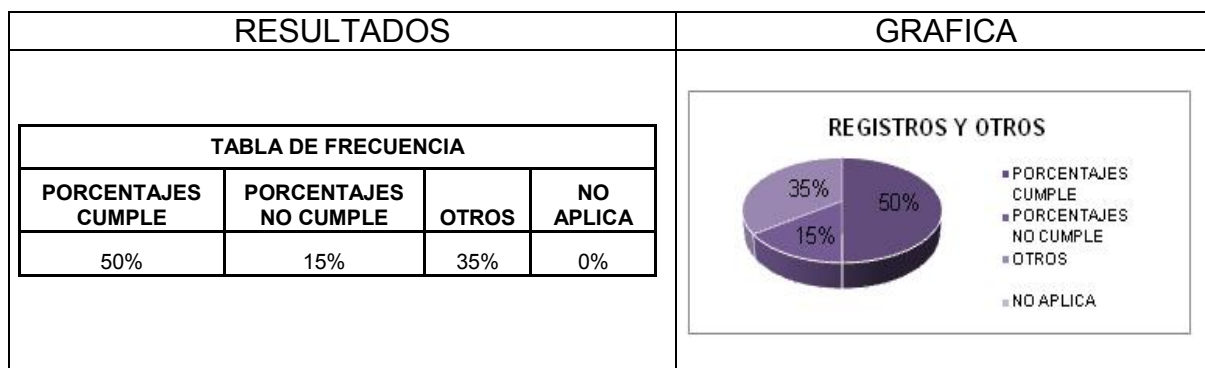
6.3.8. Registros y Otros.

Este ítem contiene toda la información acerca de las empresas contratistas referentes a temas de capacitación, los registros de las actividades de estilos de vida y trabajos saludables, verifica la reglamentación legal del pago de las afiliaciones al sistema de seguridad social integral y otros.

- ✓ **Análisis descriptivo:** En la tabla y en la grafica siguiente se muestra que las empresas contratistas el (50%) calificaron cumplir con los procedimientos o herramientas necesarias para cumplir con este ítem, (35%) manifestó calificarlo con otras herramientas consideradas útiles para llevar un control en sus procedimientos, el otro (15%) manifestó no cumplir con llevar control sobre estos registros de procedimientos y actividades.
- ✓ **Análisis propositivo:** De lo dicho anteriormente se puede observar que aunque las empresas contratistas tiene idea sobre las tareas de

capacitación a los empleados en cuanto a temas de bienestar y salud, pero se debe hacer seguimiento de estos registros.

Tabla 9. Resultados lista de verificación para contratistas: Registros y otros.



Fuente: elaboración propia.

6.3.9. Resumen General: Resultado Lista de chequeo.

A continuación se conocerán los resultados del análisis realizado, aportando de esta manera información importante, y de esta forma evidenciar los puntos críticos y no críticos de esta investigación, determinando a cual punto analizado se le debe prestar mayor atención.

Tabla 10. Resultado Lista de Chequeo.

ITEMS LISTA DE CHEQUEO	PORCENTAJES CUMPLE	PORCENTAJES NO CUMPLE	OTROS	NO APLICA
Requisitos legales	60%	38%	1%	0%
Desarrollo programa salud ocupacional	70%	10%	20%	0%
Plan manejo ambiental	10%	10%	20%	60%
Plan de emergencias	50%	5%	30%	15%
Verificación máquina y equipos	70%	10%	20%	0%
Trabajos altos riesgo	75%	10%	15%	0%
Estadísticas de ausentismo	10%	80%	10%	0%
Registros y otros	50%	15%	35%	0%

Fuente: elaboración propia.

6.4.1 Descripción Ítems Calificados en la lista de chequeo.

Para comprender el análisis realizado en cada ítem se hace necesario conocer a que se refiere cada punto calificado, por tal razón a continuación se hace una breve descripción de los ítems anteriores, buscando con esto la mejor comprensión de cada punto analizado y calificado en esta investigación.

Tabla 11. Descripción Ítems analizados y calificados.

ITEM	DESCRIPCION DETALLADA
REQUISITOS LEGALES	Se detallan todos los compromisos legales que deben cumplir las empresas contratistas al momento de realizar una labor.
DESARROLLO PROGRAMA SALUD OCUPACIONAL	Se detallan las actividades que permitan mantener y mejorar el bienestar y la salud de los empleados.
PLAN MANEJO AMBIENTAL	Se detallan y registran las acciones que permitan controlar el impacto ambiental de los trabajos a realizar en la empresa.
PLAN DE EMERGENCIAS	Se detallan las acciones y medidas a tomar ante una situación de riesgo que expongan la vida y bienestar del empleado.
VERIFICACIÓN MAQUINAS Y EQUIPOS	Se registran todas las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo que se deben realizar a las máquinas y equipos con las que se opera en la empresa por parte del personal contratista.
TRABAJO ALTO RIESGO	Se detallan aquellas actividades calificadas como de alto riesgo para los empleados en las cuales se deben tomar medidas de protección para de esta forma minimizar los riesgos al realizar una labor al interior de la empresa.
ESTADISTICA DE AUSENTISMO	Se detallan todos los indicadores mensuales de accidentalidad con los cuales califican las estadísticas de ausentismo.
REGISTROS Y OTROS	Se detallan todas las actividades de registro en cuanto a capacitaciones de estilos de vida saludable y bienestar por parte de las empresas contratistas hacia sus empleados.

Fuente: Elaboración propia.

7. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL DIAGNÓSTICO

Para realizar la evaluación con los resultados obtenidos en el diagnóstico, se hace necesario realizar un análisis que permita conocer los puntos críticos e identificar los ítems que se deben trabajar con mayor prioridad y enfoque en el diseño de un manual de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma s.a. sede administrativa Pereira.

Este análisis se realizó con la ayuda de una herramienta muy conocida en el campo empresarial, la cual es utilizada para conocer de una forma más detallada los puntos en los cuales las empresas deben trabajar y actuar al momento de realizar un estudio de diferente área dependiendo del problema o situación que se esté analizando, grandes empresas han contribuido en la evolución de estos mecanismos de evaluación útiles para el desarrollo de las diferentes actividades que se miden en el campo empresarial. Por tal motivo para el análisis de los ítems anteriormente calificados en el diagnóstico, se utilizó la casa de la calidad (ver tabla 12 Casa de la calidad.), como herramienta para realizar la evaluación que permita identificar puntos críticos de esta investigación.

Tabla 12. Casa de la calidad.

LA CASA DE LA CALIDAD COMO HERRAMIENTA PARA REALIZAR LA EVALUACION QUE PERMITA IDENTIFICAR PUNTOS CRITICOS PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DE CONTRATISTAS AUDIFARMA SA								
OBJETIVO	Realizar una evaluación del nivel de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. sede administrativa Pereira	Items analizados y calificados	Importancia relativa (i)	Objetivos de Calidad				TOTAL
				Mejorar la satisfacción de los clientes y usuarios sobre la calidad del servicio	Fortalecer las capacidades internas: Desempeño de los Procesos + Competencias del personal	Mejorar la conformidad en la prestación del Servicio	Mejorar la racionalización y disponibilidad de los recursos financieros y administrativos	
		Requisitos Legales	5	30	15	45	45	135
		Desarrollo programa Salud ocupacional	4	12	45	12	45	114
		Plan manejo Ambiental	3	9	9	9	30	57
		Plan de emergencias	3	9	9	9	30	57
		Verificación Maquinas y equipos	5	15	15	30	12	72
		Trabajos Alto riesgo	5	30	45	30	12	117
		Estadísticas de ausentismo	4	12	30	12	12	66
		Registros y Otros	4	20	12	12	45	89
TOTAL SUMA			137	180	159	231		
			13,7	18	15,9	23,1		

Fuente: Elaboración propia.

La casa de la calidad es utilizada como referencia para hacer evaluaciones empresariales debido a que se pueden evidenciar de una forma clara los puntos más críticos. En este caso lo que se pretende es identificar esos puntos críticos lo que permitirá que al momento del diseño del manual se pueda trabajar enfocados en estos y de esta forma realizar el adecuado diseño del manual.

El análisis partió identificando los criterios a evaluar relacionándolos con los objetivos de calidad, tal como se ha indicado este trabajo está alineado al sistema integrado de gestión por lo tanto la relación.

Para realizar la evaluación se procedió a elaborar una calificación de las relaciones anteriormente mencionadas, esto se hizo mediante unos valores expresados de la siguiente forma:

- ✓ Relación débil = Es de poca intensidad. (3)
- ✓ Relación media = es tres veces más significativo que el débil. (6)
- ✓ Relación fuerte = Es tres veces más significativo que el medio. (9)

Tal como lo expresan algunos documentos consultados se establecieron los criterios a evaluar para la aplicación de esta herramienta, los cuales fueron calificados como se indica anteriormente, dando estos valores a los objetivos de calidad; si bien es cierto que en muchas ocasiones la casa de calidad es utilizada para verificar la satisfacción de los clientes, en este caso se pretende es identificar aquellos puntos en los cuales se encuentran vacíos al momento que los contratistas realizan un trabajo al interior de las instalaciones de la empresa y en el cual se enfoca esta investigación. También se analizaron los criterios estudiados y calificados anteriormente en el diagnóstico; en este paso se procede a calificar en una escala de 1 a 5, donde el numero 5 será el valor asignado al índice de mayor importancia en la relación realizada y los valores hasta el número 1 serán la referencia para hacer la menor calificación.

Al momento de hacer la relación en la matriz se identificaron los puntos críticos a través de la calificación realizada y explicada, dando a conocer los resultados obtenidos al utilizar esta forma de evaluación; llegando así a los puntos de mayor calificación identificando como: altos, medio, intermedio y bajo, los puntos críticos de la investigación y en los cuales se trabajaran con un mayor enfoque en el diseño del manual.

Al realizar este método de evaluación se observa:

- Los puntos más críticos por su mayor puntuación según la herramienta utilizada fueron: Requisitos legales con puntuación alta.
- Los puntos con calificación media que fueron: Desarrollo del programa de Salud ocupacional y trabajos de alto riesgo respectivamente.

- Los puntos con calificación intermedia son: Verificación de maquinas y equipos junto con registros y otros, seguidos cada uno respectivamente según la puntuación asignada.
- Los puntos de calificación baja son: plan de manejo ambiental, plan de emergencias y estadísticas de ausentismo.

De lo anterior se puede definir que el punto más crítico analizado y en el cual se debe tener mayor énfasis en el desarrollo del diseño del manual será: los requisitos legales para los contratistas y todo lo que esto puede influir a la hora de realizar un trabajo al interior de las instalaciones de la sede administrativa de Audifarma SA. Pereira, esto se puede expresar de la siguiente forma:

Tabla 12. Resultado ítems utilizando la casa de la calidad como herramienta de evaluación.

ítems analizados y calificados	Puntuación asignada
Requisitos legales	Alta
Desarrollo programa salud ocupacional	Media
Plan manejo ambiental	Baja
Plan de emergencias	Baja
Verificación de máquinas y equipos	Intermedia
Trabajos alto riesgo	Media
Estadísticas de ausentismo	Baja
Registros y otros	Intermedia

Fuente: elaboración propia.

También se identificaron las relaciones en la matriz de forma vertical lo que permitió identificar los objetivos de calidad de mayor importancia versus a los ítems analizado y calificados para realizar esta evaluación; de esto se puede identificar lo siguiente: Los objetivos de calidad con mayor impacto sobre los ítems calificados y analizados en el diagnóstico.

Con respecto a este punto se evidencia lo siguiente:

- Los objetivos con puntuación más alta con respecto a los ítems fueron: Fortalecer las capacidades internas: Desempeño de los procesos más Competencias del personal y mejorar la racionalización y disponibilidad de los recursos financieros y administrativos.
- Los objetivos con puntuación media con respecto a los ítems fueron: Mejorar la conformidad en la prestación del Servicio.
- Los objetivos con puntuación intermedia fueron: Mejorar la satisfacción de los clientes y usuarios sobre la calidad del servicio.

Se identifica que el objetivo con mayor importancia en este caso sería el desempeño de los procesos más competencias del personal y mejorar la racionalización y disponibilidad de los recursos financieros y administrativos, creando así una afinidad respecto al ítem analizado y calificado, se puede definir que estos serán los objetivos que tendrán mayor énfasis en la elaboración del diseño de un manual para contratistas que trabajan al interior de las instalaciones de la sede administrativa Audifarma SA. Pereira. Esto se puede expresar de la siguiente forma:

Tabla 13. Resultados Objetivos de calidad utilizando la casa de la calidad como herramienta de evaluación.

Objetivos de calidad	Puntuación asignada
Mejorar la satisfacción de los clientes y usuarios sobre la calidad del servicio	Intermedio
Fortalecer las capacidades internas: Desempeño de los procesos más Competencias del personal	Alto
Mejorar la conformidad en la prestación del Servicio	Medio
Mejorar la racionalización y disponibilidad de los recursos financieros y administrativos	Alto

Fuente: elaboración propia.

8. DISEÑO MANUAL PARA CONTRATISTAS AUDIFARMA SA

En este documento se plantea el diseño de un manual para contratistas que ejecutan labores al interior de la sede administrativa de la empresa Audifarma SA. Pereira, esto con el fin de proporcionar una herramienta de orientación para aquellas personas naturales o jurídicas que realizan trabajos al interior de la empresa. Por lo tanto se convierte en una guía para los contratistas, donde conocerán las normas para realizar algún trabajo dependiendo del riesgo y los requisitos legales con los cuales deben cumplir para desarrollar su labor.

Contiene toda la información que deben conocer los contratistas antes de realizar alguna labor en las instalaciones de la empresa, así como el listado de requisitos dependiendo de la obra a de realizar. Esta herramienta está alineada al programa de salud ocupacional de la empresa y a los objetivos de calidad que permiten el mejoramiento continuo y una mayor vigilancia frente a las actividades que pueden generar accidentes de trabajo, logrando de esta forma crear una conciencia de prevención en todo el personal interno y externo de la empresa sean contratistas o subcontratistas.

Este manual fue elaborado teniendo en cuenta la normatividad vigente y tomando como referencia la guía RUC (registro único de contratistas) aplicada generalmente para empresas del sector hidrocarburos, pero en este caso se toma solamente como base para la elaboración del diseño de este manual para contratistas esto con el fin de crear una herramienta de útil ayuda para el área de seguridad y salud en el trabajo y para la empresa.

8.1. OBJETIVOS

8.1.1. General

Establecer un manual de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. Sede Administrativa Pereira. Con base en la observación realizada en el manual.

8.1.2. Específicos

- Establecer los requerimientos de salud ocupacional con los cuales debe cumplir los contratistas vinculados con la empresa.

- Establecer los requisitos legales con los cuales debe cumplir los contratistas vinculados con la empresa.
- proporcionar a la empresa y a los contratistas con base en el manual una herramienta que sea guía para el control de las actividades y que este alineada a los objetivos de calidad de la empresa.
- Minimizar el riesgo de ocurrencia de accidentes de trabajo y/o incidentes de trabajo del personal contratista vinculados con la empresa.
- Realizar control y seguimiento para que se cumplan todas las normas de salud ocupacional por parte de los contratistas vinculados con la empresa.

8.1.3. Alcance

Este documento pretende dar a conocer a todo el personal contratista que realiza labores al interior de la sede administrativa de Audifarma SA. Las normas y requerimientos que deben cumplir al realizar una labor al interior de la empresa, esto con el fin de minimizar los accidentes de trabajo y/o incidentes de trabajo que coloquen en riesgo al personal contratista.

8.1.4 Responsables

Los responsables de difundir esta información a las empresas contratistas será el área de salud ocupacional, así mismo de disponer de la información que las empresas contratistas necesiten. De igual forma las empresas contratistas tendrán un representante ante la empresa Audifarma SA. Y a su vez difundirán la información al personal a su cargo.

8.2 DESCRIPCIÓN DE LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

Este documento se elaboró partiendo de la necesidad de establecer una herramienta que sirviera de orientación para las empresas o personas contratistas que ejecutan labores al interior de la empresa como:

1. Mantenimiento periódico de equipos, locaciones, herramientas.
2. Obras de construcción y/o reformas
3. Reparaciones específicas
4. Servicios

Para elaborar este documento se hizo un análisis de la forma en cómo se realiza vigilancia y control a las empresas contratistas, por tal motivo el manual elaborado detalla los procedimientos a seguir por los contratistas que van a realizar alguna actividad al interior de la empresa.

En primer lugar se realizó un diagnóstico que permitiera conocer la situación actual de los contratistas en la empresa, partiendo de este análisis se conocieron las variables que deberían evaluarse y de esta forma identificar los aspectos a los cuales se les debería prestar mayor atención; con esta información obtenida a través de las diferentes herramientas utilizadas se inició la elaboración de este documento.

Para que el manual sea más entendible por parte del personal o empresas contratistas se establecieron las variables más importantes a tener en cuenta en la ejecución de un trabajo al interior de la empresa AUDIFARMA SA.

El manual está compuesto por una tabla de contenido, un glosario para simplificar aquel vocabulario no conocido por las empresas contratistas y finalmente se establecen los requerimientos a tener en cuenta como: administrativos y operativos, EPP (elementos de protección personal), inspecciones de seguridad, emergencias, incidentes y accidentes de trabajo y tareas de alto riesgo. Con este manual se pretende proporcionar una herramienta que permita direccionar la forma en cómo las empresas contratistas realizan labores al interior de la empresa, tomando importancia a la hora de implementarlo porque actualmente como se evidencia en este trabajo la empresa actualmente no cuenta con una herramienta que le permita tener control y vigilancia sobre las empresas o personas contratistas que desarrollan actividades al interior de la sede administrativa de AUDIFARMA SA. Sede administrativa Pereira.

Esta herramienta es importante porque pueden tomarse de referencia para extender este documento a nivel nacional, e implementarse no solamente en la sede administrativa, también en las demás ciudades donde hace presencia la empresa.

Finalmente, el manual se anexa a este trabajo como evidencia y resultado de la investigación realizada a la empresa respecto a este tema.

9. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN MANUAL DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para desarrollar alguna idea o proyecto siempre se piensa en la ruta a seguir para que este tenga éxito, por tal motivo a continuación se establece una serie de indicaciones que se deben tener en cuenta al momento de implementar el manual de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, es importante tener en cuenta que realizada la investigación se define que es necesario que los contratistas que prestan sus servicios al interior de la empresa cuenten con una herramienta que les facilite conocer los requerimientos que deben tener antes de realizar algún trabajo y de esta manera evitar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales o cualquier otro evento asociado con los contratistas.

9.1. OBJETIVO

Difundir la información establecida en el manual a todas las personas o empresas contratistas que realizan labores al interior de la sede administrativa de AUDIFARMA SA. Sede administrativa Pereira.

Para el cumplimiento de este objetivo y con el fin de implementar el manual se realizarán actividades con los contratistas como:

- Reuniones con los responsables del área de Seguridad y salud en el trabajo de cada empresa contratista, antes de implementar el manual, para darles a conocer los requerimientos que deberán tener en cuenta para realizar alguna labor al interior de la empresa.
- En caso que la empresa contratista así lo requiera, realizar capacitaciones al personal contratista sobre las normas de salud ocupacional que deberán tener en cuenta antes de realizar alguna labor al interior de la empresa.
- Promover al interior de la empresa una campaña que ayude con la difusión de este manual creado especialmente para los contratistas que realizan labores al interior de la empresa.

9.2. META

La meta que se pretende alcanzar con el manual para los contratistas es: cero accidentes de trabajo, ningún daño a las personas, ni a los bienes, ni accidentes al medio ambiente de la empresa contratante.

9.3 INDICADORES

Para que todo proyecto sea eficaz se deben establecer indicadores que permitan medir el impacto del manual en las empresas contratistas, por tal motivo se hace necesario que al implementar el manual se realice una estadística periódica que permita conocer la frecuencia de los accidentes de trabajo que se producen al interior de la empresa por parte de los contratistas que prestan sus servicios al interior de la empresa, así mismo los índices de la gravedad de estos, la responsabilidad de quienes estén implicados en el accidente de trabajo y el índice de accidentes de trabajo que se producen al interior de las instalaciones de la empresa por parte del personal contratista.

9.3.1. Indicadores de seguridad y salud en el trabajo

- ✓ Índice de frecuencia accidentes de trabajo
- ✓ Índice de gravedad accidentes de trabajo
- ✓ Índice de responsabilidad accidentes de trabajo
- ✓ Índice de accidentabilidad

9.3.2. Indicadores de resultados

- ✓ Número de accidentes de trabajo mortales y/o graves
- ✓ Número de accidentes de trabajo al año
- ✓ Incidentes peligrosos e incidentes reportados.

9.3.4. Implementación

La implementación cobra su importancia en razón a que a través de esta se garantiza el cumplimiento del objetivo principal del manual de cumplimiento (ver plan de implementación anexa).

Así mismo, es necesario plantear unas consideraciones en dicho proceso:

- ✓ Este manual deberá darse a conocer a toda empresa o persona contratista que realice labores al interior de la sede administrativa.
- ✓ Antes de implementar este manual de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, se realizarán reuniones con cada representante de las empresas contratistas donde se hará una sensibilización sobre la importancia del cumplimiento del manual por parte de su personal.
- ✓ Se realizarán las respectivas campañas de difusión antes que este manual se implemente al interior de la empresa y con el personal contratista, todo esto para permitir que las empresas contratistas dependiendo su actividad logre definir su nivel de riesgo y que numerales del manual aplica para su empresa.
- ✓ Todos los procesos de documentación mencionados en este manual deberán ser supervisados por el área de seguridad y salud en el trabajo de Audifarma SA.
- ✓ Realizar las capacitaciones necesarias al personal contratista antes de implementarse el manual al interior de las instalaciones de la sede administrativa.

9.3.6. Responsables

Los responsables de realizar toda la difusión de este manual será el área de seguridad y salud en el trabajo de Audifarma SA.

ANEXO

MATRIZ PLAN IMPLEMENTACIÓN MANUAL.

CONCLUSIONES

- En el presente trabajo se estableció un diagnóstico del nivel de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo por parte de los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. sede administrativa Pereira. Logrando establecer los puntos críticos de la investigación y a los cuales se les debe prestar mayor vigilancia y control al momento de implementar el manual.
- Con la información obtenida en el desarrollo de este trabajo se logra conocer por medio de una análisis y evaluación los aspectos más importantes para tener en cuenta al momento de realizar alguna tarea al interior de la empresa por parte del personal contratista, y de esta forma dar cumplimiento al manual de seguridad y salud en el trabajo para los contratistas que realizan labores al interior de la empresa.
- Se estableció un manual del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para los contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. sede administrativa Pereira. Teniendo en cuenta todos los factores que influyen para prevenir accidentes de trabajos y enfermedades profesionales por parte del personal contratista; Los datos agrupados en este manual demuestran claramente que el éxito en la implementación del manual dependerá exclusivamente de la difusión de este a todo el personal contratista y el compromiso por parte de la empresa contratista y del personal que presta sus servicios al interior de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Para garantizar el impacto de la implementación del manual del cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. sede administrativa Pereira. Se hace necesario que se genere en el personal responsable del manual una cultura de medición, seguimiento y control en el proceso de inducción de los contratistas.
- Garantizar que se generen mecanismos periódicos de difusión y sensibilización en cuanto a la importancia del manual del cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. sede administrativa Pereira.
- Determinar la periodicidad de actualización del manual del cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para contratistas vinculados con la empresa Audifarma S.A. sede administrativa Pereira. Esto debido a los cambios que se generan en el sistema de gestión de calidad, así mismo este debe actualizarse para garantizar el mejoramiento continuo en los procesos de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

- ✓ LIMUSA NORIEGA EDITORES. Introducción al Estudio del Trabajo, cuarta edición revisada, publicada con la dirección de George Kanawaty. Editorial Limusa, S.A DE C.V. Grupo Noriega Editores, Balderas 95, México D.F. (Medio físico)
- ✓ UNIVERSIDAD DE CALDAS 2004 – Comité Editorial. Fundamentos de Salud Ocupacional, primera edición. Autor: María Adíela Marín Blandón, María Eugenia Pico Merchán. Manizales, Diciembre 2004. (Medio Magnético)
- ✓ Guía del Sistema de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente para Contratistas. Consejo Colombiano de seguridad. Colombia, Diciembre 2010.
- ✓ JOSÉ L. FRESQUET. Instituto de Historia de la Medicina y de la Ciencia (Universidad de Valencia-CSIC). Biografía de Ramazzini. Febrero, 2011. <<http://www.historiadelamedicina.org/ramazzini.html>> [Citado septiembre de 2013]
- ✓ PAGINA WEB ARL SURA. Objetivos programas salud ocupacional. Febrero 2014 Colombia.
<http://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=336&catid=59:gestion-d> [Citado Abril 2014]
- ✓ JUAN CARLOS RUBIO ROMERO. Profesor de Seguridad Industrial de la E.T.S.I.I. Universidad de Málaga. Este artículo fue publicado en el número 14-2001, páginas 4 a 13. Tabla 1 Normas, guías o modelos de gestión de la prevención de riesgos laborales (Fuente: elaboración a partir de WWW 2001 y Rubio Romero, 2001)
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/14/seccionJurTextCompl.pdf> [Citado Febrero 2014]

- ✓ K.M. DUHALT. Los manuales de procedimiento en las oficinas públicas, UNAM, México, p. 20. El manual como herramienta de comunicación capítulo 12.
< http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/12.pdf > [Citado Julio 2014]
- ✓ HAROLDO HERRERA. Mejores Practicas 02-2007. El diagnóstico administrativo. México 2007.
<<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/diagnostico-administrativo-causas-y-efectos-de-los-problemas.htm>> [Citado Julio 2014]
- ✓ PÉREZ JUSTE 1995. Modalidades de la educación de personas adultas.Unidad 4: La evaluación en educación a distancia p.3. España 2014.
<<http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/90/cd/cursofor/pdf/pdf4.pdf>> [Citado Julio 2014]
- ✓ LEY 1562 DE 2012. LEGISLACIÓN - ARL SURA. Definición accidente de trabajo - Artículo 3-. <http://www.arlsura.com/files/ley1562_2012.pdf> [Citado Febrero 2015]
- ✓ LEY 1562 DE 2012. LEGISLACIÓN - ARL SURA. Definición enfermedad laboral - Artículo 4 -. <http://www.arlsura.com/files/ley1562_2012.pdf> [Citado Febrero 2015]